

**LA INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE RESOLUCIÓN DEL
CONTRATO CELEBRADO A DISTANCIA, HA DE SER
FACILITADA AL CONSUMIDOR POR ESCRITO O
EN OTRO SOPORTE DURADERO, NO SIRVE
LA REMISIÓN A UN HIPERVÍNCULO A UN
SITIO DE INTERNET**

Iuliana Raluca Stroie

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

STJUE (Sala Tercera) de 5 de julio de 2012, C 94/11

El artículo 5, ap. 1, de la Directiva 97/7/CE, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, dispone que “el consumidor deberá recibir confirmación mencionada en las letras a) a f) del apartado 1 del artículo 4, y en todo caso, deberá facilitarse información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho de resolución”.

La sentencia dictada por el TJUE, el pasado 5 de julio de 2012, resuelve una petición de decisión prejudicial que tiene por objeto la interpretación del mencionado apartado primero del artículo 5. El procedimiento principal fue promovido por el órgano competente en materia de protección de los consumidores austriaco, al considerar que la empresa demandada, que ofrece varios servicios en línea en su sitio de Internet, concretamente programas informáticos gratuitos y de pago, incumplió el Derecho de la Unión así como el Derecho nacional austriaco, al no facilitar al consumidor la información relativa al contrato, según lo exigido por el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7/CE. En el caso concreto, una vez realizado el pedido, el consumidor, recibe un correo electrónico en el que se le facilitan una clave y un usuario para acceder a una dirección de Internet, y que no contiene información alguna sobre el derecho de resolución del contrato, pero en el que figura un vínculo hacia el sitio de Internet de la empresa, en que pueden obtener cierta información sobre el derecho de resolución. A continuación el internauta recibe una factura de 96 euros, por tener acceso a los contenidos del sitio de Internet durante doce meses en la cual se le recuerda que ha renunciado a

su derecho de resolución y, por tanto, que ya no tiene la posibilidad de rescindir el contrato de abono.

Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7 debe interpretarse en el sentido de que una práctica comercial que consiste en dar acceso al consumidor a la información prevista en esa disposición sólo mediante un hipervínculo a un sitio de Internet de la empresa en cuestión cumple lo exigido por dicha disposición.

El Tribunal considera que cuando la información que se encuentra en el sitio de Internet del vendedor sólo es accesible a través de un vínculo comunicado al consumidor, tal información no es ni «facilitada» ni «recibida» por el consumidor, en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7, en cuanto en un proceso de transmisión de información no es necesario que el destinatario realice ninguna acción particular. Sin embargo, en el supuesto de enviar un vínculo al consumidor, éste sí debe actuar para tener conocimiento de la información de que se trata y, en todo caso, debe pulsar sobre ese vínculo. Además, tampoco puede considerarse que dicha información haya sido facilitada en un «soporte duradero», en cuanto no permite al consumidor almacenar dicha información dirigida personalmente a él, ni garantiza que no se ha alterado su contenido, así como su accesibilidad por un período adecuado. En este sentido, argumenta el Tribunal que “el soporte duradero en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7, debe garantizar al consumidor, al igual que el soporte papel, la posesión de la información mencionada en esa disposición para que, en caso necesario, pueda ejercitar sus derechos”.